

广州市白鹤洞街社工服务站

末期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区白鹤洞街道办事处

项目承办方：广州市新跨越社会工作综合服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年8月14日

广州市白鹤洞街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市白鹤洞街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区鹤翔里大院鹤翔社区图书室，由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运营。经广州市荔湾区白鹤洞街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月10日至2024年9月9日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了四个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（二）评估原则

1.真实诚信原则。评估要求项目运营方必须以实事求是的态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客

观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则。评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则。评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则。评估要求评委要本着提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则。评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则。评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估团队

受荔湾区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2024年8月14日到白鹤洞街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府/街道办事处）评估分值占比20%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值90分以上为优秀，80分至90分（不含90分）为良好，60

分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

三、监督方评估（荔湾区民政局）

（一）值得肯定的地方：

- 1.成功构建了“慈善+社工+志愿者”的协同发展模式，建立“五社联动”机制，助力“一小一老”服务提质增效。
- 2.社区志愿服务队伍不断壮大，增强了社区的互助氛围与整体活力，为社区和谐发展奠定了坚实基础。
- 3.社工站积极构建多元合作网络，与学校、社区组织及合作单位紧密协作，有效整合社区资源，精准对接特殊群体与困难群众的需求。
- 4.重视成果宣传工作，有效推广了项目经验，推广情况良好。

（二）需要关注的地方：

- 1.民政领域社工的专业化服务能力尚需提升，需加强业务学习，通过组织专业培训课程等方式，不断提高专业素养与服务质量。
- 2.应进一步挖掘社区资源与优势，结合地方特色，打造具有鲜明地域特点的社区服务品牌，以满足社区居民的多元化需求。
- 3.完善“五社联动”机制，强化社工站在其中的核心引领作用，鼓励并引导更多社会力量参与进来，共同为困难群体与特殊群体提供更加全面、深入的服务支持。

四、购买方评估（白鹤洞街道办事处）

本次评估购买方没有提出值得肯定或者需要关注的地方。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队进一步完善了社工专业能力提升体系规划。团队适时完善了涉及内部督导、共学培训、社工成长等方面的规划和制度，较好落实了各项督导工作，并注重相关机制落实及总结反思，与“双百工程”督导协同支持社工成长，有效帮助社工团队提升专业能力。

2.项目团队与直聘社工保持紧密的沟通与合作。“双工”协同开展兜底民生服务工作，共享信息和服务动态，在宣传和落实兜底民生政策、开展入户探访、链接社区资源、组织社区活动和服务转介上均有较为密切的合作。同时，项目社工能结合团队社工能力情况，采用“以老带新”的方式保障“双工”合作质量。

3.项目的内部管理规范有序，涉及信息公开、安全管理、规范管理和服务监控的工作制度完善健全，执行到位。其中，项目团队能充分利用社工站场地和社区各个宣传栏，因地制宜采用多种资料上墙、展架和宣传栏展示等多种方式进行服务宣传和信息工作，值得肯定。

（二）需要关注的地方：

项目团队在本服务周期内暂无实务研究成果，建议项目进一步加强服务研究工作，积极挖掘和推广项目服务亮点经验，强化提升相关研究成果产出，并争取发表相关研究成果性文章，以便持续提升项目服务的影响力和服务成效。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 9 月 10 日至 2024 年 9 月 9 日，末期评估周期为 2023 年 9 月 10 日至 2024 年 7 月 31 日，计 11 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和合同要求。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 16 名持证社工，6 名非持证社工，共计 22 名社工。其中，2 名非相关专业、非持证社工能按要求接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。在人员到岗方面，社工站持证社工应到岗 110 人次，实到岗 177.5 人次，超配 67.5 人次；全职社工（含持证+非持证）应到岗 220 人次，实到岗 231 人次，超配 11 人次。

2.在人员资质方面，社工站共配备 7 名中级社工师、9 名助理社工师，专业资质较好；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 151.5 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 65.58%。其中，社工站项目负责人持有中级社工师证书，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。在稳岗率方面，在评估期内共有 19 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 95%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

3.社工站在制度管理方面比较规范，能够根据新模式的转型，及时更新完善相关管理制度，并通过月度工作考核、预评估等机制，落实服务质量内控相关工作；在宣传方面也能够利用宣传单、服务预告、微信公众号、社区外展等多渠道，积极

开展服务推广活动，值得肯定。

需要关注的地方：

1.社工站在专业规范性管理方面还有提升空间，目前在服务对象权益保障方面有问卷考核，但未有列明具体考核时间，现场抽查个别社工发现对相关内容不够熟悉，需要加强落实相关培训考核，注意将学习内化及运用。

2.社工站的微信公众号发现首页信息更新滞后，还停留在“113X”模式的板块分布，建议及时更新相关服务信息，提升社区居民获取服务信息的便利性。

3.因新模式对社工继续教育的认定要求有所提高，社工站及机构内部培训等不纳入继续教育时数计算，建议社工站加强对新管理办法相关要求的解读，更好地推动社工专业成长。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）在党建工作方面，社工站目前有流动党员 8 名，能积极参与街道、机构和社区党组织的党建学习，开展“两学一做”学习教育常态化、制度化。社工站配合街道和社区开展党政方针、民生政策宣传，坚持“党建+五社联动”强化“双微”行动，推动完成“群众微心愿”“民生微项目”扎实办好民生实事；认真做好党建工作需求调研，服务计划，明确服务指标。社工站组织全体社工开展党建主题学习 11 次，开展 3 场党建主题活动，配合街道党建活动，在社区开展 81 场政策宣传，共计服务 4883 人次。社工站还积极与广东省中医院芳村医院（广州市慈

善医院)党支部等 16 个党组织签订了共建协议,分别开展了“关爱群众走基层,服务百姓送健康”大型义诊活动、“汇羊城红心,结鹤洞善缘”公益慈善活动、“睦邻友好”公益集市、“孝亲敬老话重阳·白鹤黄花分外香”等活动,为 61 名困难群众和特殊群体完成了“微心愿”;积极链接社会资源,开展了 3 场慈善日活动,募集价值 18 多万元的物资,关怀慰问困难群众和特殊群体超 500 人次。同时,社工站积极推动组织社区党员志愿者对社区困境党员进行探访慰问,让困境党员感受到党组织和社会的关怀,增强了党组织凝聚力。

(2) 在服务设计方面。社工站新服务周期的第一年,也是按照新管理办法实施的第一年。机构进驻本辖区 12 年,社工站熟悉辖区情况和居民需求。社工站根据管理办法对服务框架进行梳理,逐步推进“站——片——点”的“点线面”三级服务模式,设置了 4 个片 14 个点,全部都有社区服务需求调研和服务计划。针对社会支持情况、老人健康、居家安全等服务需求。以“美好生活共同体”为目标,开展“红鹤领航,先锋有我”“白鹤红心,公益惠民”“白鹤红心汇之温情相伴”“白鹤亮翅汇之携手同行”“白鹤洁羽汇之康乐无忧”“白鹤延益汇之居有所安”“白鹤青梓汇之心心向阳”等服务;为服务群众提供“一小一老”关爱、困难群众和特殊群体帮扶、居民邻里文化融合等服务,构建“人人参与、人人尽责、人人享有”的美好生活社区。

(3) 在红棉守护热线服务方面,社工站按照要求恒常运营“红棉守护”热线。社工站每天安排 2 名社工值班,保证工作

手机工作时间畅通，特殊时期 24 小时畅通。社工电访与热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉和促进作用。在本服务周期内，“红棉守护”热线接通 3859 次，内容涵盖日常关怀、物资支持、政策咨询、政策帮扶、特殊天气的温馨提示等。热线服务对象多为独居、空巢、孤寡、重残等。社工站还通过热线发现服务个案，结合线下探访进一步提供服务和跟进。热线有服务记录，单独的台账。服务流程规范、服务态度好，能够发挥“红棉守护”热线的作用

（4）在服务成果方面，社工站还处于新旧模式的转型期，各方面还在磨合，服务已覆盖 14 个社区，对于服务对象的困境、社区需求及问题也有思考和后续的服务计划。评估期内，新登记志愿者 122 名、新培育 2 支社区社会组织、新培育 3 支志愿队伍、新培育志愿者骨干 28 名、活跃志愿队伍 10 支。在评估期内，社工站协同社区企事业单位、商户、社会组织共同组织公益集市、慈善宣传活动 10 次；积极链接社会资源，共接受社会捐赠和募捐物资和资金折合人民币价值约 53 万元。评估期内，社工站的新闻媒体报道数量达到 57 个，其中省部级 11 个，市级 9 个，区级 3 个，社区级 8 个。其中在市社协平台报道 26 个，阅读量达到 7795 人次。

（5）在“五社联动”工作方面，社工站建立了“五社联动”工作机制，开展了“鹤聚微光沁百家”项目、公益集市和慈善宣传，定期举行义卖，鼓励社区志愿者发挥自我能力制作手工品、藤制品等开展义卖筹款并将善款全部用于困难群众和特殊群体帮扶的同时，还根据社区未成年人心理问题，社工站积极

联动学校、社区、家庭、志愿者开展“白鹤青梓汇之心心向阳”支持计划，为 348 名未成年人或家属开展健康教育活动的，让他们了解心理健康以及健康教育相关技巧。

需要关注的地方：

(1) 进一步理清新服务模式，根据新服务模式要求。针对服务对象数量增加，服务聚焦困难群众和特殊群体，将服务对象和精细服务相结合。建议把一般对象逐步引导由社区社会组织或社区志愿者开展，强化社工专业服务。

(2) 随着社工站按照新服务模式推进，社工从原来的长者、家庭、青少年的领域服务转向社区多面服务，服务模式的转变给一线社工内部督导和管理带来新的挑战，建议社工机构要加大对社工站的支持力度，用“全人观”的理念和方法开展督导和个案服务，组织开展培训交流、研讨和共学等方式来促进社工成长，提升服务的成效。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社工 22 名。本年度建档 993 份，完成协议指标量的 413.75%；完成电访 3556 个，入户探访 2008 个，分别完成协议指标量的 235.50%，177.54%；个案接案 100 个，服务 575 节，完成 72 个，分别完成协议指标量的 100.00%，95.83%，101.41%；完成小组 35 个，服务 190 节，服务 1867 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，108.57%，133.36%；完成大型社区活动 19 个，服务 2593 人，分别完成协议指标量的 100.00%，136.47%；完成中小型社区活动 55 个，服务 3400 人，分别完成协议指标量的 117.02%，229.73%。（以上

数据统计共计 11 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1)

(三) 各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了四个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

第一片区：鹤翔社区、鹤建里社区、山顶社区、金道社区；

第二片区：曼宁社区、海颂社区、观鹤社区；

第三片区：鹤园社区、鹤洞社区、鹤平社区；

第四片区：佳汇社区、观御社区、融穗社区、华尚社区。

1. 第一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区社工能够清晰掌握辖区内困难群众和特殊群体的基本情况，通过建立和维护个人服务档案，特别是对困境老人和残疾人的关怀方面做了持续的努力和加强，持续开展探访老人与残疾人的活动，这不仅体现了对困难群众和特殊群体的持续关注，也彰显了片区在服务上的深度和温度。特别是通过定期的探访和电访问候，提供了情感支持与陪伴，有效减缓了困难群众的孤独感和负面情绪。

(2) 片区在推动志愿队伍多元发展和社区互助方面取得了显著成效。通过培育和发展各类志愿服务队伍，如“邻里敲门”志愿服务队，不仅增强了社区的凝聚力，还提升了困境群体的社会支持，这些举措有助于构建和谐友善的社区环境。

(3) 片区根据中期评估的建议，片区更加重视困难群众和特殊群体，更加聚焦于困难群众和特殊群体的服务，这体现了对评估指标体系要求的积极响应和落实。

需要关注的地方：

(1) 片区虽然在服务上取得了一定的成效，但根据末期评估的资料，仍需进一步挖掘和利用社区内的优势资源。建议社工站加强对社区特色和潜力的调研，尤其是针对长者和残疾人 群体，探索和形成具有社区特色的服务项目。

(2) 片区的居家安全与健康维护是社工站服务的重要组成部分，建议社工站持续加强对这些领域的关注和投入。在确保服务覆盖面和质量的同时，也应关注服务的可持续性与创新性。建议社工站探索更多的合作模式，如与企业、非营利组织建立 合作伙伴关系，共同开发和实施服务项目。此外，鼓励社工站 在服务方法和内容上进行创新，如利用科技手段提高服务效率， 或开发新的服务模式以满足社区居民的特定需求。

2.第二片区、第四片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区二包含曼宁社区、海颂社区和观鹤社区三大社区， 困难群众和特殊群体 175 人；片区四包含佳汇社区、观御社区、 融穗社区、尚华社区四个社区，困难群众和特殊群体 82 人。社 工在地服务经验较为丰富，能立足社区实际，重视社区调研， 结合过往服务经验和新模式的服务标准，通过入户探访重新摸 排了困难群众和特殊群体，对片区环境及困难群众和特殊群体 的数量、分布、基本特征都有比较好的把握，绘制了《社区资

产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》，做到了情况清、底数明。社工团队能够以社工点为单位总结不同类别兜底群体的共性需求和社区问题，设计了片区和社工点的服务计划，服务能够向“双百工程”社工站服务模式调整，整体进度推进合理，值得肯定。

(2) 在服务执行方面，两个片区已通过电访、探访实现对辖区困难群众和特殊群体的服务全覆盖，片区二本年度建档 175 份，片区四建档 82 份，做到“一户一档”“一人一案”。两个片区七个社区都建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，按月记录服务跟进过程，有较为清晰的服务记录呈现。服务周期内，片区二社工开展个案服务 17 个，专业小组服务 9 个、社区活动 21 个，片区四社工开展个案服务 26 个，专业小组服务 8 个、社区活动 25 个，服务手法比较多样，产出比较丰富，社工也把日常服务中发现的非兜底、非户籍对象纳入服务跟进，能体现社工的服务用心努力。

(3) 在服务产出与成效方面，片区社工有较好的资源链接与整合的能力，例如片区二整合广州市慈善会、爱心企业和热心居民等资源，为 229 人次的困难群众和特殊群体链接了生活物资，社区社工为辖区服务对象提供“微心愿”帮扶、政策咨询、精神慰藉等服务，整合物资、资金折合人民币价值约 26 万元；片区四通过公益集市推动社区居民认领爱心物资，切实帮助部分兜底对象解决实际困难。在服务覆盖与美誉度方面，片区二、四的全覆盖探访、电访次数、兜底民生政策宣传、各服务指标完成情况等均已符合末期评估的要求，大部分超额完成，

值得肯定。同时，服务也收到《南方日报》、“荔湾区人民政府网”、“广州社协”、“微社区e家通”等单位的宣传报道，有一定的美誉度呈现。

(4)两个片区各自合理安排了4名社工，社工工作态度好，工作认真负责，表现在：一是与事务岗社工沟通互动良好，定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众有较好的服务合作转介，共同跟进个案服务，较好地落实兜底民生的政策；二是服务有延续、有改善，中期评估后，服务能够及时进行调整，侧重点向兜底群体倾斜，合理调整上门探访的服务，疑难的情况会通过个案的方式去进行跟进，涉及居家改造、心理疏导、临时救助等。

需要关注的地方：

(1)社工需要进一步夯实兜底服务对象的探访工作，做好相关的电访、探访计划，及时感知服务对象的变化，对接好街道、居委、直聘社工，进一步甄别出需要恒常跟进、重点跟进的服务对象，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的服务目标和服务策略，因人施策，做好相应的动态评估和定期评估服务成效，确保服务真正能够帮助服务对象解决问题，把兜底服务做精做实。

(2)目前服务正处于服务转型期，服务规划有提升的空间，目前社区服务内容较多，但对于社区问题的回应及社区治理工作方面稍弱，需要将现有较为零散的服务归整，凸显社区治理的作用。建议下一年的服务规划方面，要着重片区的协调作用，发挥现有较好的“五社联动”基础，在服务设计上进一步引导

现有的团队服务，服务进一步向困难群众和特殊群体进行倾斜，结合现有较为扎实的服务基础和优势，以项目化的方式逐步打造片区服务的品牌，以更好地推动和实现社工点兜底服务做精做细，社区治理服务能够呈现社区特色。

（3）建议片区根据实际情况优化服务人员分配和指标分配，片区四兜底人群较少，但分配的个案任务指标较多，部分社工服务经验较浅，入职不久需要承担个案服务的任务容易给社工造成压力，建议社工站综合可以考虑片区的特点以及社工的服务经验、服务优势，合理调配服务人员和服务指标。

3.第三片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）三片区的社工团队较稳定，对辖区内的服务对象基础情况掌握较好。团队的工作氛围好，社工们的工作责任心很强，有着较好的服务意识、服务态度和学习精神，且能针对上期评估意见补充了站点的动态需求评估。

（2）三片区的社工团队以 100%全覆盖的形式为困难群众和特殊群体建立了个人档案，通过电访、探访等形式定期了解困难群众和特殊群体的健康、生活、康复、就业等多方面情况，评估其需求，进行动态跟进，并提供了情感支持、政策宣传、资源链接等服务。

（3）三片区的社工团队能较充分地运用白鹤洞街道的资源优势，链接邻里敲门志愿队伍、社区爱心志愿者、企业志愿者等，为困难群众和特殊群体提供了关怀服务，并通过多方资源的联动，助力困难群众和特殊群体获得了物质帮扶，在一定程

度上强化了他们的社会支持网络，为他们筑牢了生活后盾。

需要关注的地方：

(1) 仍需进一步完善对于困难群众和特殊群体需求信息的收集及分析工作：一是在需求问题的了解，尤其在原因的分析上可更加细致及深入，如残障家庭生活较隐蔽，是否存在及存在怎样的社区排斥，以及在获取政策信息的滞后性上，存在怎样的渠道障碍。二是对于三片区数量占比较大的残障人士，建议加强对其的分层分类细致分析。如残障人士的就业问题，社工需要对该群体的就业意愿、就业能力等情况有全面地了解，才能对后续服务有更好的方向指引作用。

(2) 建议整合目前三片区的几个服务计划——“温暖护航”“安居常康”“向阳启航”，可从“全人观”的角度，对三片区兜底群体进行全面评估，聚焦群体的共性需求，从而进行整体性的片区服务回应；其次，可进一步加强“益起行动”计划与兜底服务计划之间的关联性；最后，可剥离“青心梓长”支持计划，更好地凸显“双百”社工站服务的主责主业。

(3) 考虑优化目前社工点年度计划的撰写套表，建议从“服务目标—服务项目—服务活动—服务内容”进一步细致具体活动内容及名称、活动类型及数量、成效测评指标等，能清楚呈现服务目标达成的具体路径，以加强困难群众和特殊群体服务的系统性。

(4) 建议进一步提升服务管理及监测中的成效意识，如在服务开展过程及服务评估中对于困难群众和特殊群体覆盖的广度、深度的留意；服务满意度评定表与服务目标之间的关联，

以及进一步完善困难群众和特殊群体的“一户一档”“一人一案”的建档工作，如基本信息的准确填写及完善，明确需服务跟进的问题，以及加强服务跟进中对于需求问题有效回应等。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：8.93 分

（三）督导中心评估 得分：13.00 分

（四）第三方评估 得分：44.82 分

以上四项总得分：86.75 分 等级：良好

八、结语

广州市白鹤洞街社工服务站在荔湾区民政局、白鹤洞街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，今年迎来了服务辖区的第十二年，也是新服务模式实施的首年。社工站坚持党建引领，通过“党建+五社联动”模式，推动“群众微心愿”和“民生微项目”，有效提升了群众的获得感和幸福感。在服务设计上，社工站实施了“点线面”三级服务模式，覆盖14个社区，满足不同群体需求。同时，社工站积极链接社会资源，募集资金和物资约53万元，通过媒体宣传扩大服务影响力。

下阶段，建议社工站尽快成立党支部，同时要进一步关注社工的服务总结和经验提炼。建议社工机构要加大对社工站的支持力度，用“全人观”的理念和方法开展督导和个案服务，组织开展培训交流、研讨和共学等方式来促进社工成长，提升服务的成效。

附件：

- 1.广州市白鹤洞街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市白鹤洞街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市白鹤洞街社工站购买服务项目指标完成情况统计表（2023年9月10日至2024年7月31日）

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案								
		协议个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
片区1	6	80	312	390.00%	500	1344	268.80%	418	793	189.71%	/	/	/	30	30	100.00%	180	175	97.22%	21	22	104.76%
片区2	6	30	175	583.33%	400	945	236.25%	90	262	291.11%	/	/	/	17	17	100.00%	102	94	92.16%	13	12	92.31%
片区3	5	100	430	430.00%	490	1018	207.76%	563	787	139.79%	/	/	/	27	27	100.00%	162	159	98.15%	19	20	105.26%
片区4	5	30	76	253.33%	120	249	207.50%	60	166	276.67%	/	/	/	26	26	100.00%	156	147	94.23%	18	18	100.00%
合计	22	240	993	413.75%	1510	3556	235.50%	1131	2008	177.54%	0	/	/	100	100	100.00%	600	575	95.83%	71	72	101.41%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
片区1	6	9	9	100.00%	45	48	106.67%	360	604	167.78%	4	4	100.00%	400	573	143.25%	9	9	100.00%	300	458	152.67%
片区2	6	9	9	100.00%	45	46	102.22%	360	360	100.00%	4	4	100.00%	400	600	150.00%	14	17	121.43%	340	1364	401.18%
片区3	5	9	9	100.00%	45	54	120.00%	360	503	139.72%	3	3	100.00%	300	502	167.33%	7	12	171.43%	230	485	210.87%
片区4	5	8	8	100.00%	40	42	105.00%	320	400	125.00%	8	8	100.00%	800	918	114.75%	17	17	100.00%	610	1093	179.18%
合计	22	35	35	100.00%	175	190	108.57%	1400	1867	133.36%	19	19	100.00%	1900	2593	136.47%	47	55	117.02%	1480	3400	229.73%
总体服务	协议内容			指标要求	完成量	百分比	协议内容			指标要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（61113人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1217户，建档人数1353人；评估期内入户探访总人数2008人次，服务总人数778人；通过社工专业服务共服务社区居民35326人次。									
	新增志愿者			100	107	107.00%	社区调研			4	4	100.00%										
	新增志愿者骨干			28	28	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1	1	100.00%										
	新增志愿队伍			3	3	100.00%				/	/	/										

广州市白鹤洞街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
(2023年9月10日至2024年7月31日)

社区党组织走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	24	22	91.67%
党建学习宣传	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	11	91.67%
慈善微心愿	指标要求	完成情况	完成百分比
	50	61	122.00%
社区共建培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
困境党员关怀	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	30	150.00%
社区慈善工作站运营管理	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
社区慈善资源培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	16	18	112.50%
联动座谈会	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
微项目	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
沟通合作联动	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%
座谈会	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
宣传品制作	指标要求	完成情况	完成百分比
	4	4	100.00%
社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	12	100.00%
社区组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
志愿者通用培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
志愿者岗前培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
志愿者维系	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
志愿者信息发布	指标要求	完成情况	完成百分比
	96	159	165.63%

广州市白鹤洞街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年9月10日至2026年9月9日

年度服务协议时间：2023年9月10日至2024年9月9日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月			10月			11月			12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			2024年7月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	备注						
						人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放																		
非持证社工	21	刘李婕	社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.4.25-2025.4.24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	9							
	22	李晔华	社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023.11.2-2026.11.1							0.5	√	√	√	√	√																							1.5	0	2023.11.2入职, 2023.12.31离职					
	23	屈家璇	社工	社会工作专业	2024.3.11-2027.3.10																																					2	0	2024.3.11入职, 2024.4.30离职			
	24	李思慧	社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.3.11-2027.3.10																																						2	0	2024.3.11入职, 2024.4.30离职		
	25	李冬冬	社工	社会工作专业	2024.5.21-2027.5.20																																							2	0	2024.5.21入职	
	26	何思蓉	社工	社会工作专业	2024.6.11-2027.6.10																																									2	0
小计						4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	53.5	20	
非持证社工有效人次小计						4			4			4.5			5			4			4			6			6			4			6			6											
总计																																															
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	20	20	20	20	20	20	21	21	21	22	22	21	21	21	20	20	20	22	22	22	22	22	22	21	20	21	22	22	22	22	22	22	22	22	22	231	151.5				
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						20			20			20.5			21.5			21			20			22			22			20			22			22											
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）																														95.00%																	